

I FORUM ASSISTANCE

Kluczowe znaczenie komunikacji z klientami

16 maja br. w Hotelu Marriott w Warszawie odbyło się I FORUM ASSISTANCE – pierwsza w Polsce konferencja całkowicie poświęcona tematyce assistance, a szczególnie usługom assistance w ofercie bankowej. Została ona zorganizowana przez Europ Assistance Polska – firmę będącą liderem bankassistance w Polsce. Partnerem merytorycznym i współorganizatorem I FORUM ASSISTANCE była Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.

I FORUM ASSISTANCE zgromadziło ponad 70 przedstawicieli rynku bankowego oraz reprezentantów towarzystw ubezpieczeń, odpowiadających za współpracę z bankami w ramach bancassurance. Łącznie goście konferencji reprezentowali ponad 30 wiodących podmiotów rynku bankowo-ubezpieczeniowego w Polsce.

Tematyka I FORUM ASSISTANCE dotyczyła zagadnień związanych z usługami assistance w ofercie bankowej i bankowo-ubezpieczeniowej. Wśród prelegentów i panelistów znaleźli się zarówno przedstawiciele banków i towarzystw ubezpieczeń (Bank BPH, Bank Zachodni WBK, Grupa BRE Banku, Toyota Bank Polska, Commercial Union Polska, AIG Europe Oddział w Polsce, Concordia Polska TUV), jak też osoby rekrutujące się ze środowiska akademickiego (Szkoła Główna Handlowa w Warszawie). Prezentacje poświęcone usługom assistance w bancassurance przeprowadzili: Maurizio Ballabio – dyrektor departamentu rynków finansowych w Europ Assistance Italia, firmie będącej liderem bankassistance we Włoszech – oraz Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska.

Obok eksperckich prezentacji, istotnym elementem programu I FORUM ASSISTANCE była dyskusja panelowa zatytułowana „Usługi assistance w ofercie bankowej – wartość dla klienta, korzyści dla banków i ubezpieczycieli – perspektywy rozwoju”. Dzięki dyskusji uczestnicy konferencji mieli możliwość poznania i porównania opinii dotyczących różnych aspektów bankassistance, wyrażonych przez przedstawicieli środowiska akademickiego oraz praktyków rynkowych, reprezentujących obie strony współpracy bancassurance – banki i towarzystwa ubezpieczeń.

Podczas konferencji w szczególności sposób podkreślono aspekty związane z budowaniem i rozwijaniem świadomości klientów banków dotyczącej oferty assistance. Uczestnicy FORUM zgodzili się, że nieodzowna jest w tym względzie komunikacja marketingowa dotycząca produktów bankassistance, jak również ich wizualizacja na potrzeby klientów. Zwrócono ponadto uwagę na dużą rolę logicznego związku świadczeń assistance z bazowym produktem bankowym.

Szczególne zainteresowanie uczestników I FORUM ASSISTANCE wzbudziły kwestie dotyczące sprzedaży ubezpieczeń i usług assistance w systemie direct. W trak-

cie konferencji wywiązała się także interesująca dyskusja dotycząca m.in. sposobu i zakresu definiowania usług assistance i ubezpieczeniowych, w której poglądy środowiska akademickiego zostały skonfrontowane z opiniami praktyków zaangażowanych w rozwój nowoczesnych kanałów dystrybucji ubezpieczeń.

Wśród uczestników konferencji przeprowadzono anonimową ankietę dotyczącą oceny I FORUM ASSISTANCE pod względem merytorycznym i organizacyjnym.



Grupa Europ Assistance, twórca idei assistance i założyciel tej branży na świecie, powstała w 1963 roku. Dziś jest jednym z liderów w zakresie kompleksowych usług assistance – niesienia natychmiastowej pomocy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w każdym miejscu na świecie. Rocznie Grupa Europ Assistance interweniuje w ponad 17 milionach spraw, obejmując ochroną mieszkańców przeszło 200 krajów na 5 kontynentach oraz posiadając sieć usługodawców liczącą ponad 400 tys. podmiotów.

Działalność Grupy Europ Assistance obejmuje szeroko rozumianą pomoc assistance przede wszystkim w czterech dziedzinach: Podróż, Zdrowie, Samochód, Dom i Rodzina. Jednym z priorytetowych obszarów jej wzrostu jest stale rozszerzanie palety usług z zakresu assistance medycznego, uwzględniających zmieniające się preferencje klientów oraz trendy społeczno-demograficzne, wynikające m.in. z postępującej urbanizacji, wzrostu mobilności społeczeństwa oraz rosnącej średniej długości życia.

Łączna ocena konferencji przez osoby biorące w niej udział wyniosła 4,5 w skali, w której 5 oznacza ocenę maksymalną, zaś 1 – minimalną. Uczestnicy FORUM szczególnie docenili tematykę wygłoszonych prezentacji oraz panelu dyskusyjnego, zwrócono także uwagę na aspekty organizacyjne, takie jak m.in.

materiały konferencyjne. Wszyscy goście wyrazili chęć udziału w kolejnych konferencjach organizowanych przez Europ Assistance Polska, przy czym aż 30% osób zadeklarowało również chęć wystąpienia z prezentacją bądź udziału w panelu dyskusyjnym.

Jak wynika z opinii uczestników konferencji, idea I FORUM ASSISTANCE, jego tematyka i formuła spotkały się z dużą życzliwością i akceptacją, a wysoka ocena merytoryczna i organizacyjna, jak również fre-

kwencja potwierdziła zapotrzebowanie rynku na cykliczne spotkania branżowe o eksperckim i niekomercyjnym charakterze. Spotkania takie będą zatem organizowane przez Europ Assistance Polska również w przyszłości.

Organizator I FORUM ASSISTANCE – Europ Assistance Polska – współpracuje obecnie z 24 bankami i instytucjami finansowymi, obsługując blisko 30 programów na rzecz ich klientów. Usługi firmy wzbogacają również pakiety dołączone do 11 spośród 15 najbardziej prestiżowych kart kredytowych w Polsce (Forbes, 2006). Rozwój usług bankassistance zajmuje kluczowe miejsce w strategii Europ Assistance Polska. Wdrażając nowe rozwiązania dla banków, firma korzysta zarówno ze swoich doświadczeń, jak też ze wsparcia międzynarodowej Grupy Europ Assistance.